



UNIVERSITAT
**RAMON
LLULL**

PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE COORDINACIÓN DE LA RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DE SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LA INSERCIÓN LABORAL Y DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO EN EL MARCO GLOBAL DE LA URL

MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D6/01 v7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D6/01-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Actualización de la denominación de órganos de gestión/gobierno	El 1 de octubre de 2020, el Vicerrectorado de Política Académica cambió su denominación por la de Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica
		Adaptación al proceso establecido a partir de la integración de la URL en las encuestas elaboradas por AQU Catalunya	Integración de la URL en el programa de encuestas de satisfacción e inserción elaboradas por AQU Catalunya
		Adaptación del procedimiento referido a las encuestas de satisfacción de primer curso	Racionalizar el número de encuestas dirigidas al alumnado
		Actualización de la redacción general	Integración de la perspectiva de género
D6/01-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Documentación de referencia Cambio de denominación de órgano de gestión	Actualización de la nueva legislación de universidades Revisión periódica del proceso
D6/01-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 1 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera que la Universitat Ramon Llull coordinará la recogida y análisis de información y de seguimiento del estudiantado de primer curso, así como del seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción de graduados y graduadas recientes de grado y máster universitario. A partir de este análisis, el procedimiento indica qué repercusión tienen estos resultados en los objetivos y propuestas para la mejora de la calidad académica docente y cómo se realiza el seguimiento de los mismos.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

El proceso va dirigido a los Órganos de gestión, a los grupos de interés implicados en el proceso y a la sociedad en general a partir de la recogida de indicadores de satisfacción de estudiantado de primer curso y de último curso.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Presidente o Presidenta de la UQIAD-URL	Propiedad del proceso. Valorar y aprobar la realización periódica de estudios de satisfacción de los diferentes grupos de interés. Revisar los resultados de los estudios en el momento de revisar y actualizar la Política de Calidad de la URL y valorar la consecución del Plan de Acciones de Calidad de la URL.
Responsables del Centro	Definir la modalidad de participación en la encuesta. Revisar y realizar la toma de decisiones en cuanto a la utilización de los resultados y las propuestas de mejora relevantes.
Universidad Digital URL	Coordinar la recogida de datos con las instituciones y centralizar el envío de información como único interlocutor con la agencia de calidad. Hacer el retorno, a las instituciones, de los resultados obtenidos en el trabajo de campo por parte de la agencia de calidad.
UQIAD-URL	Elaborar y/o revisar los instrumentos de evaluación o coordinadamente con AQU Catalunya las encuestas llevadas a cabo en convenio. Realizar el análisis de resultados e informe de resultados. Revisar de manera longitudinal los resultados de los diferentes estudios. Difundir los resultados a los grupos de interés implicados.
Comisión de Calidad de la URL	Coordinar las encuestas a los estudiantes. Participar en la revisión y mejora de las encuestas. Gestionar la realización de las encuestas en sus respectivos Centros. Revisar el análisis de resultados y el contenido del informe de resultados. Aprobar los Informes de resultado.
Consejo Académico de la URL	Revisar y aprobar los Informes de resultado. Difundir resultados a los Centros.
Junta Gobierno URL	Revisar y aprobar los Informes de resultado. Difundir resultados a los grupos implicados.

4. Descripción del proceso

A continuación, se describen las acciones de recogida y análisis de información sobre la inserción laboral y la satisfacción del estudiantado de la URL.

4.1 Instrumentos de recogida de información

A lo largo de los años, desde los servicios centrales de la Universitat Ramon Llull, se han llevado a cabo diversos estudios de tipo test, descriptivos y transversales para valorar el nivel de satisfacción del alumnado de la URL y los resultados de inserción laboral de los graduados y graduadas de la URL.

1. Estudios de satisfacción a estudiantes de primer curso
2. Estudios de satisfacción a graduados y graduadas
3. Estudios de inserción laboral de los graduados y graduadas de la URL

4.2 Estudios y análisis de satisfacción del estudiantado de primer curso de grado de la URL

El objetivo de la realización de estas encuestas es obtener información sobre la satisfacción de los estudiantes y las estudiantes en diferentes momentos de su vida universitaria y disponer de resultados globales de referencia y complementarios a los obtenidos por los instrumentos de evaluación propios y específicos de cada centro.

La UQIAD-URL, en el curso 2021-2022, realizó un estudio comparativo que permitió ver que gran parte de los datos necesarios para el análisis de la satisfacción del alumnado de primer curso ya estaba recogida por los centros, cosa que facilitó la incorporación de una serie de ítems comunes a los cuestionarios que los centros ya aplicaban a este colectivo para, así, poder reducir el número de encuestas al cual el estudiantado es sometido. Desde el punto de vista operativo, una vez los centros aplican la encuesta, estos han de enviar los datos de los ítems comunes a la UQIAD-URL para su posterior análisis y difusión.

4.3 Estudios y análisis de satisfacción de los titulados recientes de grado y de máster universitario de la URL

En el curso 2018-2019 se participó en una fase piloto en colaboración con AQU Catalunya para la realización de la encuesta de satisfacción de graduados y graduadas recientes de grado y de máster universitario. Dicha encuesta ha sustituido, de manera global a partir del curso 2019-2020, a la encuesta de satisfacción de alumnos de último curso propia de la universidad que se venía realizando entre los cursos 2001-2002 y 2014-2015, cuyos ítems valoraban las 5 dimensiones del modelo de calidad en el servicio de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) y, en un último ítem, la percepción del alumnado sobre estudios cursados, Centro y Universidad.

La encuesta de satisfacción de graduados y graduadas recientes de grado y máster universitario de AQU Catalunya ofrece a las instituciones dos modalidades de participación: la autoaplicación y la aplicación realizada por la propia agencia. En esta última modalidad, los centros deberán

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 3 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

facilitar al Servicio de Datos e Información de la URL los datos de contacto de la población a la cual hay que aplicar la encuesta. El Servicio de Datos e Información de la URL, hacia el mes de noviembre, enviará la base de datos de contactos integrada de universidad a la agencia de calidad, desde donde se procederá con la aplicación del trabajo de campo. Una vez concluido este, la agencia enviará los resultados “brutos” obtenidos al Servicio de Datos e Información de la URL quien, a su vez, enviará, a cada institución, los resultados propios para su análisis. En el caso de la modalidad de autoaplicación, las instituciones enviarán al Servicio de Datos e Información de la URL los resultados obtenidos en la realización de la encuesta en su propia institución. El Servicio de Datos e Información de la URL enviará estos resultados en un documento integrado a AQU Catalunya. Finalmente, la agencia retorna una base de datos integrada de la universidad con todos los resultados, ya sean de autoaplicación como de aplicación por AQU.

4.4 Estudios y análisis de inserción laboral de los graduados de la URL

El objetivo de los estudios de inserción laboral de los graduados y graduadas es valorar el nivel de inserción laboral del estudiantado que ha finalizado con éxito sus estudios. Desde 2010-2011, los estudios de inserción laboral, en los que la Universitat Ramon Llull participa, se realizan cada 3 años a través de AQU Catalunya. Los resultados de este estudio sirven para conocer, entre otros elementos, los tiempos, la calidad y las vías de inserción, así como también para saber el nivel de satisfacción de los egresados y egresadas respecto a la formación recibida.

4.5 Revisión y actualización de los instrumentos de recogida de información

En el caso de las encuestas dirigidas a alumnado de primer curso, con el fin de garantizar la fiabilidad y la representatividad de los instrumentos y consecuentemente de los resultados obtenidos, de forma trienal/quinquenal, y de forma previa al comienzo de la realización de las encuestas de satisfacción, se realiza por parte de la UQIAD-URL una revisión exhaustiva de los instrumentos de evaluación (encuestas) que se pasan a estudiantes de los Centros de la URL, en función de las carencias detectadas y las propuestas de mejora derivadas del informe del anterior proceso de evaluación realizado. En el caso que se realicen cambios en las encuestas de satisfacción son llevados a la Comisión de Calidad de la URL.

En el caso de las encuestas dirigidas a titulados recientes de grado y máster universitario y de inserción laboral de los graduados y graduadas catalanes, la revisión y actualización de los instrumentos se realizará en el marco de las reuniones entre AQU Catalunya y las universidades catalanas, centralizadas por la unidad de Universidad Digital de la URL y en función de los instrumentos definidos por la agencia.

4.6 Realización de las encuestas

La UQIAD-URL acordó, con el fin de no saturar de encuestas al alumnado, obtener los datos necesarios para el análisis de la información del estudiantado de primer curso a partir de la incorporación de una serie de ítems, procedentes de la encuesta global URL, en los cuestionarios de cada centro. A tal efecto se realizó un estudio comparativo que permitió ver que gran parte de esta información ya estaba recogida por los centros, cosa que facilitó la incorporación de dichos ítems comunes. Una vez aplicada la encuesta por los centros, estos envían los resultados de las preguntas comunes a la UQIAD-URL para su análisis y difusión.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 4 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

En el caso de encuestas de satisfacción de estudiantado recién titulado, la realización de las encuestas se hará en función de la modalidad escogida. Si es de autoaplicación, el centro se encargará de realizar el trabajo de campo y pasará la base de datos con los resultados al Servicio de Datos e Información de la URL, el cual lo pasará, a su vez, a AQU Catalunya. Por el contrario, si la modalidad no es de autoaplicación, el trabajo de campo lo realizará la agencia de calidad, la cual previamente habrá recibido una base de datos de la población objetivo desde el Servicio de Datos e Información de la URL.

Finalmente, en referencia a las encuestas de inserción laboral, con una cierta antelación AQU Catalunya solicitará al Servicio de Datos e Información de la URL una estimación de la población a la cual se deberá aplicar la encuesta. Más adelante, el Servicio de Datos e Información de la URL facilitará a la agencia la base de datos de dicha población. Una vez realizado el trabajo de campo por parte de la agencia, esta hará el retorno de los datos “brutos” al Servicio de Datos e Información de la URL, el cual, a su vez, enviará los datos propios a cada centro.

4.7 Análisis de los resultados y elaboración de los informes

Los resultados son enviados por la unidad de Universitat Digital de la URL a los diversos agentes implicados, para su propio análisis.

Por otro lado, los resultados podrán servir como indicadores en el momento de revisar y actualizar la Política de Calidad de la URL y valorar la consecución del Plan de Calidad de la URL y su relación con las políticas y estrategias de aseguramiento de la calidad de los centros.

5. Seguimiento, revisión y mejora del proceso

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente por la UQIAD-URL en coordinación con las personas propietarias del proceso, siguiendo el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1).

6. Difusión a los grupos de interés

Los resultados se darán a conocer mediante la reunión del Consejo Académico de la URL (y, si procede, en la Junta de Gobierno de la URL) en el cual se encuentran representados los diferentes centros integrantes de la URL y mediante las múltiples vías existentes de comunicación bidireccional entre la URL y los Centros (convocatoria de reuniones periódicas con los diferentes Órganos de gestión de la calidad en los que se encuentran representados los diferentes centros integrantes de la URL, difusión vía e-mail, difusión a través de la Intranet específica de la Unidad de Calidad).

Los informes de evaluación serán facilitados por parte de los decanos o decanas /directores o directoras del Centro a su Equipo Directivo para su revisión y la toma de decisiones en cuanto a la utilización de los resultados y las propuestas de mejora relevantes que consideren convenientes los respectivos centros. Los resultados de la evaluación también se difundirán de forma interna a los otros grupos de interés mediante la Intranet de la UQIAD-URL. Así mismo, para informar y rendir cuentas a diferentes agentes implicados en este proceso, se pone a su disposición a través de la Intranet de la Unidad de Calidad los informes realizados al respecto. La difusión de los datos más relevantes de los estudios realizados también se da a conocer al resto de grupos de interés (estudiantes, PAS, sociedad en general) a través de la Memoria anual

de la URL, que se encuentra disponible en la página web de la URL (<https://www.url.edu/ca/la-url/dades-i-xifres/memories>).

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

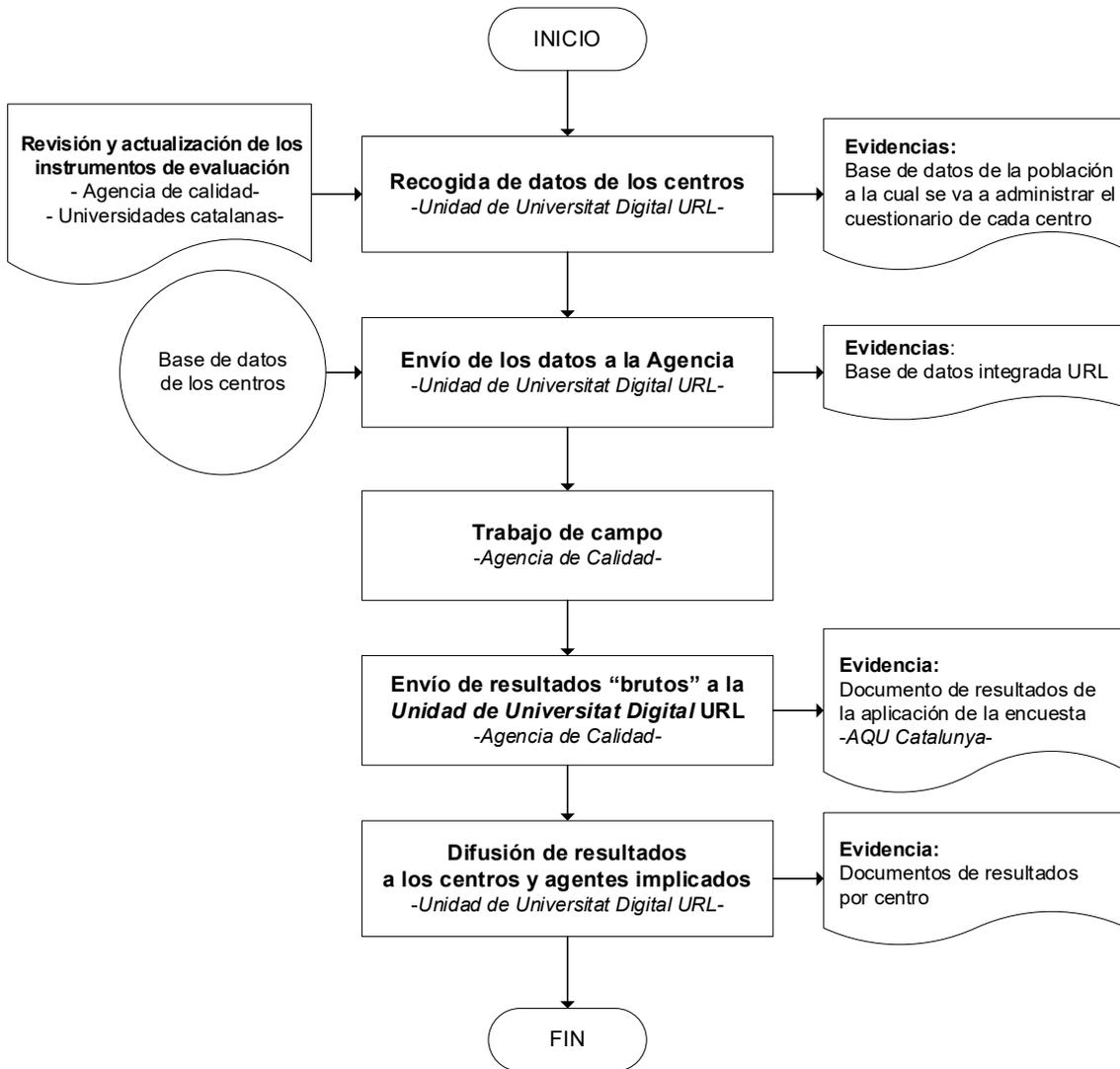
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
- Estatutos de la URL
- Política de Calidad de la URL
- Plan Estratégico de cada Centro
- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-EUA)

7.2 Documentos y evidencias resultantes

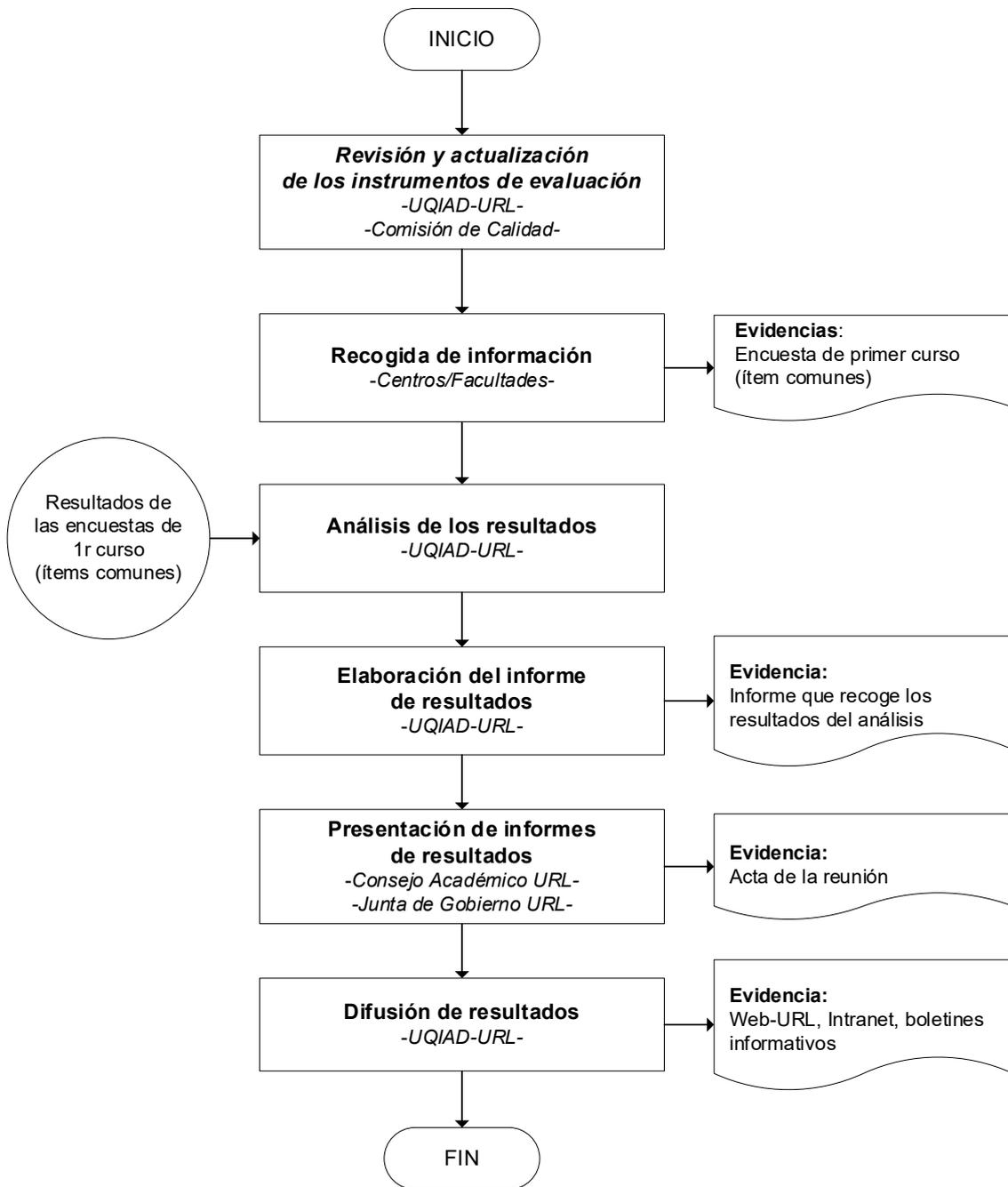
- Encuestas de satisfacción del estudiantado de primer curso de la URL
- Informe de resultados de satisfacción del estudiantado de primer curso de la URL
- Estudio comparativo de los resultados de satisfacción del estudiantado de primer curso de la URL
- Resultados de las encuestas de satisfacción de alumnado y de inserción laboral de AQU Catalunya
 - (Satisfacción) <https://www.aqu.cat/ca/analisi-i-dades/satisfaccio-amb-els-estudis>
 - (Inserción laboral) <https://www.aqu.cat/ca/sobre-nosaltres/publicacions/Insercio-laboral-titulats>

8. Flujograma

Proceso de coordinación de la recogida y análisis de información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral en el marco global de la URL



Proceso de coordinación de la recogida y análisis de información y de seguimiento del estudiantado de primer curso en el marco global de la URL



Proceso de coordinación de la recogida y análisis de información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la satisfacción del estudiantado recién graduado en el marco global de la URL

